

Kemahiran Komunikasi Interpersonal Ekspresif: Mencipta Guru Bahasa Indonesia Yang Penyayang

Syofia Ulfah
Eva_padang_07@yahoo.com
Institut Agama Islam Negeri
Imam Bonjol Padang
Indonesia

Zamri Mahamod
d-zam@ukm.my
Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia

Jamaludin Badusah
drjamal08@gmail.com
Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengkaji kemahiran komunikasi interpersonal ekspresif guru (KKIEG) ketika proses pembelajaran dan pengajaran (P&P) bahasa Indonesia di dalam bilik darjah ketika guru memulakan P&P, semasa P&P, dan ketika guru menutup P&P. Kajian ini ialah kajian kes yang menggunakan pendekatan kualitatif yang melibatkan lima orang guru yang mengajar subjek Bahasa Indonesia. Teknik pengutipan data yang digunakan ialah pemerhatian, temu bual, dan analisis dokumen. Data dianalisis secara tematik menggunakan perisian NVivo. Secara keseluruhan, data kajian menunjukkan KKIEG ketika memulakan, semasa, dan menutup P&P menghasilkan pola yang berbeza, tetapi mempunyai matlamat yang sama, iaitu untuk membentuk sikap belajar murid dan untuk memantapkan penguasaan bahan pelajaran murid. Dapatan kajian menunjukkan ketika memulakan proses P&P, guru menggunakan komunikasi interpersonal ekspresif seperti memberi salam, memuji, dan mengecam murid. Semasa P&P guru menggunakan komunikasi interpersonal ekspresif memuji dengan alasan, memuji dengan sopan santun, mengecam, menyindir, mengancam dan menuduh murid. Ketika menutup P&P pula, guru menggunakan komunikasi interpersonal ekspresif seperti mengecam, menuduh, dan memberi salam kepada murid. Kesimpulannya, KKIEG belum mencapai tahap maksimum kerana ketika proses P&P, sama ada memulakan, semasa dan menutup P&P masih terdapat KKIEG yang tidak sesuai digunakan seperti ekspresif mengecam, mengancam, menuduh, tidak memuji dengan sopan santun, dan menyindir murid.

Katakunci: komunikasi interpersonal ekspresif; guru yang humaniti; pengajaran Bahasa Indonesia; proses belajar mengajar; kes studi

Expressive Interpersonal Communication Skill: Creating Righteous Teachers Of Indonesian Subject

ABSTRACT

The aim of this study is to examine Teachers' Expressive Interpersonal Communication Skill (TEICS) in teaching-learning process of Indonesian classrooms. The focus is on teachers' interpersonal communication when the teacher begins the lesson, explains the lesson, and ends teaching-learning process. It is a case study which applies a qualitative approach involving five teachers of Indonesian subject. Data are collected by observational method, interview, and document analysis. Data are analyzed thematically by using NVivo. In general, the results of analysis showed that the teachers applied TEICS when they began the lesson, explained the lesson, and ended teaching-learning process and had different patterns of expressive interpersonal communication (EIC). However, the purpose is similar, that is, to develop students' learning attitude and enhance the students' understanding of the lessons. The finding indicates that when the teachers began teaching, EIC used are greeting, complimenting, and criticizing the students. During while-teaching, it is also found that teachers used EIC such as complimenting and giving feedback, mock-praising, threatening, and accusing the students. Furthermore, when the teachers are about to end the teaching-learning process, the EIC used are criticizing, accusing and greeting students. In conclusion, TEICS is not optimally used in the teaching-learning process in Indonesia because there are still negative EIC being employed by the teachers like criticizing, threatening, accusing, mock-praising, and alluding the students.

Keywords: expressive interpersonal communication; righteous teachers; Indonesian subject; teaching-learning process; case study

PENGENALAN

Gaya komunikasi guru di dalam bilik darjah secara langsung mempengaruhi murid seperti komunikasi guru semasa menyampaikan, memberi arahan, dan mengkritik (Flander 1970). Selanjutnya, Abdullah dan Ainon (2005) dan Hasyim Fauzy (2001) menambahkan bahawa langkah pertama ke arah kecemerlangan pendidikan bermula dengan komunikasi berkesan. Dalam komunikasi berkesan, wujud komunikasi interpersonal (KI) yang mempunyai beberapa ciri seperti ciri kesefahaman, keseronokan, pengaruh ke atas sikap, memperbaiki hubungan, dan wujudnya tindakan susulan. Etika komunikasi mesti ada dalam KI, iaitu bersikap jujur, tidak menuduh, nilai bersama, gambaran tepat, berkata benar, mematuhi etika, tidak mengganggu, dan bersikap positif. Tujuan KI adalah untuk mencapai kehendak diri, mencari dunia luar, mewujudkan hubungan bermakna, mengubah sikap dan tingkah laku, serta melaksanakan sesuatu tugas (DeVito 2009; Hasyim Fauzy, 2001).

Abdullah dan Ainon (2005) serta Sulaiman, Mohd Salleh dan Azlina (2002) melengkapi ciri KI guru yang dapat menghasilkan P&P yang berkesan, iaitu; (a) mempunyai sifat penyabar, penyayang, serta suka akan muridnya, (b) pandai menghargai dan memuji murid-muridnya, (c) sentiasa bersikap positif dan bercakap tentang perkara

yang baik dan benar, (d) air muka, pertuturan dan tindakan guru mesti mencerminkan perhatian dan kejujurannya membantu dan mendidik murid, (e) menggunakan bahasa badan dan gerak geri yang sesuai dengan pengajaran, (f) sentiasa mewujudkan dan mengekalkan hubungan mata semasa bercakap atau berkomunikasi dengan murid, (g) sentiasa mengulang isi-isi penting, (h) sentiasa bertolak ansur dengan memberi maklumat atau pengajaran, dan (i) senantiasanya memberi peluang kepada murid untuk mengemukakan soalan atau maklum balas.

Kajian ini memberi penekanan kepada peribadi guru yang berdasarkan kepada pendapat dan sikap bahawa perubahan pendidikan mestilah bermula daripada guru itu sendiri. Guru mesti melakukan perbaikan dan perubahan yang bermula daripada dirinya sendiri. Seorang guru mesti cuba membina sebuah hubungan yang berkonsep "mengawali". Guru mesti mencuba cara mengajar yang berasaskan pendekatan "memberi". DePorter (2003) berpendapat bahawa untuk menarik penglibatan murid dalam aktiviti P&P, guru perlu membina hubungan, iaitu dengan mewujudkan rasa simpati dan saling pengertian. Hubungan yang baik akan mewujudkan perasaan seronok untuk belajar kepada murid, membuka jalan memasuki dunia baharu, berkongsi kejayaan, dan berbicara dengan bahasa hati mereka. Membina hubungan yang baik dapat memudahkan guru melibatkan murid dalam aktiviti P&P, memudahkan pengurusan bilik darjah, memanjangkan masa fokus dan meningkatkan kegembiraan murid sepanjang proses P&P berjalan. Guru juga perlu menggunakan strategi komunikasi yang berkesan dalam menggalakkan pelajar murid-murid berkomunikasi (Ashinida, 2012; Tan Kim Hua, Nor Fariza & Mohd Nayef, 2012).

KONSEP KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Pergaulan manusia merupakan salah satu bentuk peristiwa komunikasi dalam masyarakat. Menurut Wood (2009), Ruben (1984) dan Schramm (1974), antara manusia yang saling bergaul, ada yang saling berkongsi maklumat, namun ada pula yang memberi idea dan sikap. Wood (2009) dan DeVito (2009) berpendapat komunikasi ialah proses alihan maklumat daripada satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada satu orang atau satu kumpulan lain.

Proses alihan maklumat tersebut selalu mengandungi pengaruh tertentu. Proses pengaruh tersebut merupakan suatu proses yang bersifat psikologi yang pada gilirannya membentuk proses sosial. Dalam hal ini, KI mempunyai keunikan kerana selalu bermula daripada proses hubungan yang bersifat psikologi di mana proses psikologi memberi pengaruh kepada perubahan tingkah laku seseorang. DeVito (2009) menyatakan komunikasi ialah proses menghantar dan menerima mesej antara dua peribadi dengan beberapa kesan dan maklum balas yang serta merta. DeVito (2009) mengemukakan bahawa KI mempunyai lima ciri, iaitu keterbukaan, empati, sokongan, perasaan positif, dan kesamaan. Tujuan KI sama seperti tujuan komunikasi yang lain. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa tujuan lain yang lebih khusus yang cuba dikaji pengkaji dalam kajian ini.

Model KI yang digunakan dalam kajian ini ialah Model KI Humanistik DeVito (2009). Menurut model ini, KI yang berkesan mempunyai lima unsur, iaitu; (a) keterbukaan (individu sanggup memberitahu orang lain berkenaan perasaan, sikap, nilai, dan fikiran-fikirannya), (b) empati (merasakan apa yang dirasakan orang lain), (c) sokongan (menerangkan apa yang sebenarnya berlaku), (d) sikap positif (perasaan hormat

ISSN: 1675-8021

pada diri sendiri, pada orang lain dan kepada situasi komunikasi itu sendiri), dan (e) kesaksamaan (mengelakkan kalimat-kalimat yang membuat seseorang defensif). Kelima-lima unsur ini mencipta hubungan interpersonal yang bermakna, jujur, memenuhi keperluan jiwa, baik sumber mahu pun sasaran, serta dapat memuaskan kedua-dua belah pihak.

DeVito (2009), Wood (2009) serta Brooks dan Emmert (1980) menambahkan seseorang yang tidak mahir berkomunikasi interpersonal bermakna ia tidak memiliki konsep sendiri yang baik. Konsep sendiri meliputi perkara yang difikirkan dan maklumat yang dirasakan tentang diri sendiri. Konsep sendiri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam KI kerana setiap orang bertingkah laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya. Apabila seseorang guru menganggap dirinya sebagai pendidik, maka guru perlu menjaga tingkah lakunya, terutamanya ketika berkomunikasi. Strategi guru berkomunikasi boleh dijadikan contoh bagi murid-muridnya (Ashinida 2012). Kepelbagaian strategi komunikasi boleh membantu murid-murid berani untuk berkomunikasi di dalam bilik darjah (Tan Kim Hua, Nor Fariza & Mohd Nayef, 2012)

KI berjaya banyak bergantung pada kualiti konsep sendiri, iaitu positif atau negatif. Menurut Wood (2009), Giblin (2003), serta Brooks dan Emmert (1980), terdapat empat tanda seseorang itu memiliki konsep sendiri negatif apabila berkomunikasi interpersonal seperti berikut:

- 1) Peka kepada kritikan: Orang seperti ini sangat tidak tahan kritikan yang diterima dan mudah marah. Bagi orang seperti ini, pembetulan sering kali dipersepsikan sebagai usaha untuk menjatuhkan harga dirinya. Dalam komunikasi, orang yang memiliki konsep sendiri negatif cenderung menghindari dialog terbuka dan berkeras mempertahankan pendapatnya dengan pelbagai justifikasi atau logik yang keliru.
- 2) Responsif terhadap pujian: Orang yang memiliki konsep diri negatif amat responsif sekali terhadap pujian. Walaupun dia mungkin berpura-pura mengelakkan pujian, dia tidak dapat menyembunyikan perasaan gembiranya apabila menerima pujian. Buat orang seperti ini, segala macam bentuk pujian menjadi pusat perhatiannya. Bersamaan dengan kesenangannya terhadap pujian, mereka pun bersikap suka mengkritik terhadap orang lain.
- 3) Sikap suka mengkritik: Dia selalu mengeluh, mencela, atau meremehkan apa pun dan kepada sesiapa pun. Orang jenis ini tidak pandai dan tidak sanggup mendedahkan atau memberikan penghargaan atau pengakuan kepada kelebihan orang lain.
- 4) Rasa tidak disenangi: Orang yang konsep dirinya negatif, cenderung berasa dirinya tidak disenangi orang lain. Dia berasa tidak diperhatikan. Atas sebab itulah, dia bertindak balas pada orang lain sebagai musuh sehingga tidak dapat melahirkan kehangatan dan keakraban persahabatan. Dia tidak akan pernah mempersalahkan dirinya, tetapi akan menganggap dirinya sebagai korban daripada sistem sosial yang tidak memihak kepada dirinya.
- 5) Sikap pesimis: Orang yang konsep kendirinya negatif, bersikap pesimis terhadap pertandingan seperti keengganannya untuk bersaing dengan orang lain dalam meningkatkan prestasi. Dia menganggap tidak akan berdaya melawan persaingan yang merugikan dirinya.

Sebaliknya, orang yang memiliki konsep sendiri positif ditandai dengan hal-hal seperti; (a) yakin akan kemampuannya mengatasi masalah, (b) berasa sama dengan orang lain, (c) menerima pujian tanpa rasa malu, (d) menyadari bahawa setiap orang mempunyai pelbagai perasaan, (e) keinginan dan perilaku yang tidak selalunya diperaku oleh masyarakat, serta (f) mampu memperbaiki dirinya kerana dia sanggup mendedahkan aspek-aspek keperibadian yang tidak disenanginya dan berusaha mengubahnya. Dengan kata lain, konsep sendiri yang positif akan membentuk perilaku KI yang positif. Orang yang mempunyai komunikasi yang berkonsep diri positif ialah orang yang mempunyai sikap ketulusan dan keterbukaan kepada orang lain.

Kajian ini akan mendeskripsikan KIE yang digunakan guru ketika P&P di dalam bilik darjah. Fungsi ekspresif ialah mengungkapkan sikap psikologis guru terhadap keadaan murid yang wujud dalam KI seperti memuji, memberi maaf, menyatakan kegembiraan, menyatakan terima kasih, dan sebagainya (Yule 1998; Leech 1983).

SOALAN KAJIAN

Kajian ini akan menjawab lima soalan kajian:

1. Bagaimanakah kemahiran komunikasi interpersonal ekspresif guru (KKIEG) ketika memulakan P&P di dalam bilik darjah?
2. Bagaimanakah KKIEG semasa P&P di dalam bilik darjah?
3. Bagaimanakah KKIEG apabila menutup P&P di dalam bilik darjah?

KAEDAH KAJIAN

Kajian ini ialah kajian kes. Peserta kajian terdiri daripada lima orang guru yang mengajar subjek Bahasa Indonesia daripada tiga buah sekolah menengah pertama di Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Pemilihan peserta kajian dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Untuk melengkapkan data kajian, pengetua sekolah dan murid yang sedang belajar subjek Bahasa Indonesia dengan peserta kajian turut serta ditemu bual.

Lokasi kajian adalah di dua buah sekolah menengah di bawah Jabatan Pendidikan Awam dan satu sekolah di bawah Jabatan Agama. Kajian ini menggunakan teknik pengutipan data yang terdiri daripada pemerhatian, temu bual, dan analisis dokumen. Data dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan perisian NVivo.

DAPATAN

Persoalan Kajian 1: Bagaimanakah kemahiran komunikasi interpersonal ekspresif guru (KKIEG) ketika memulakan P&P di dalam bilik darjah?

Dapatan menunjukkan KKIEG apabila memulakan P&P mewujudkan tiga pola, iaitu salam, memuji, mengecam. KKIEG salam wujud dalam dua pola, iaitu memberi salam (bertanya tidak hadir) dan salam (bertanya kabar). Hal ini bermakna tujuan KKIEG salam adalah lebih kepada pembentukan sikap. Hasil pemerhatian di dalam bilik darjah menunjukkan guru sudah melakukan upaya menciptakan keakraban dengan murid. Dengan cara mengucapkan salam, guru memeriksa kehadiran murid satu persatu, bertanya apabila ada murid yang tidak hadir atau bertanya khabar kepada murid yang

kelmarin tidak hadir. Hal ini dapat disemak melalui komunikasi interpersonal ekspresif (KIE) berikut.

KKIEG SALAM

- G: *“Assalamualaikum, selamat pagi. Ada sehat semuanya? Semua hadir? Ada temanmu yang tidak hadir? Mana Siti?”*
M: *(Murid yang bernama Siti menunjuk tangan)*
G: *Kemarin tidak hadir. Sudah sembuh Siti?”* KII/PK1/LK1/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru menunjukkan perhatian dan simpati kepada seorang murid yang tidak hadir belajar minggu yang lalu. Guru menyebut nama murid tersebut dan bertanya keadaan kesihatannya ketika memulakan P&P hari itu.

KKIEG MEMUJI

KKIEG memuji wujud dalam dua pola, iaitu puji (memberi alasan), puji (memberi kritik). Kedua-dua pola pujian ini mempunyai satu tujuan, iaitu penguasaan bahan. Guru memberikan pujian apabila murid dapat mengerjakan tugas yang diberikan guru dengan baik. Dapatan menunjukkan guru sudah melakukan KI yang tepat kepada murid. KIE memuji yang diberikan kepada murid mempunyai pengaruh positif terhadap kesediaan mental murid memulakan proses belajar. Murid berasa dihargai akan usaha dan kejujurannya apabila sudah berhasil mengerjakan tugas yang diberikan guru. Penghargaan yang diberikan guru akan meningkatkan kepercayaan diri murid untuk terus berusaha mendapatkan hasil terbaik pembelajarannya. KIE memuji dapat ditunjukkan dalam petikan temu bual berikut:

“Mengenai tugas yang kemaren, banyak yang mengembirakan malah ada yang mengklippingnya dan mengkommentarnya. Ada beberapa temanmu yang sudah dapat menunjukkan poin-poin penting dalam ceritanya”
KII/PK1/LK1/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru memulakan proses belajar Bahasa Indonesia dengan memberikan pujian kepada murid yang sudah menyiapkan tugas minggu lalu. Guru menyebutkan kualiti tugas yang sudah dikerjakan murid-muridnya.

KKIEG MENGECEM

KKIEG mengecam wujud dalam tiga pola, iaitu kecam (ketidakhadiran), kecam (perintah), dan kecam (mengerutu/membebel). KIKIEG mengecam mempunyai tiga tujuan, iaitu penerapan sikap disiplin, sikap bersih, dan sikap disiplin menjalankan tugas kelas (jadual bertugas/piket). KIE mengecam digunakan oleh guru apabila murid melakukan pelanggaran aturan sekolah seperti mengecam perilaku murid yang tidak memberitahukan kepada guru apabila dia tidak hadir, perilaku murid yang tidak melaksanakan piket (tugas membersihkan bilik darjah), perilaku murid yang melanggar peraturan pakaian seragam sekolah/uniform. Antara hasil pemerhatian berikut ini.

“Tidak ada yang menghapus papan tulis ini? Piket itu tugasnya mengerjakan menghapus papan tulis. Kita membiasakan disiplin. Banyak yang berpikiran cerdas tapi disiplin kurang. Tolong minggu depan piket lebih dihormati. Ini Bapak juga yang menghapus!” KI5/PK1/LK1/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Gurumengecam tingkah laku murid yang tidak melaksanakan tugas piket hari itu. Guru terpaksa melakukan sendiri memadam papan putih. Dengan jadual bertugas/piket, murid yang bertugas akan memadamkan papan putih sebelum guru mata pelajaran lain masuk mengajar. Dengan membebel/ menggerutu, guru akhirnya meminta murid untuk melaksanakan jadual bertugas/piket dengan mengikut giliran bertugas yang betul. Untuk boleh mengetahui KKIEG memulakan P&P dapat dilihat daripada Jadual 1.

JADUAL 1. KKIEG ketika memulakan P&P

Bil	Pola	Pemerhatian				
		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5
	Ekspresif Salam					
1	Salam-(mengabsensi/ketidakhadiran)	x	-	-	-	-
2	Salam-(tanya kabar)	x	x	-	-	-
	Ekspresif Memuji					
1	Puji-(alasan tugas)	x	x	-	-	-
2	Puji-(mengkritik)	-	x	-	-	-
	Ekspresif Mengecam					
1	Kecam-(menuduh)	-	-	-	-	x
2	Kecam-(memerintah)	-	x	-	-	-
3	Kecam-(mengerutu/membebel)	x	-	-	-	-

Persoalan Kajian 2: Bagaimanakah KKIEG semasa P&P di dalam bilik darjah?

Hasil kajian menggambarkan enam KKIEG semasa P&P, iaitu (a) memuji murid dengan diikuti alasan, (b) memuji hanya untuk sopan santun, (c) mengecam, (d) menyindir, (e) mengancam, dan (f) menuduh. KKIEG ini mempunyai dua matlamat, iaitu untuk membentuk sikap belajar murid dan untuk penguasaan bahan pelajaran yang dijelaskan guru.

KKIEG MEMUJI (ALASAN)

Manakala KIE memuji dengan alasan mempunyai tiga pola, iaitu pola puji (kualiti jawapan), pola puji (keberanian), pola puji (penglibatan/partisipasi). Dapatan kajian menunjukkan bahawa guru mahir berkomunikasi interpersonal dengan murid. Beberapa petunjuk penting yang wujud dalam perkataan pujian disebutkan oleh guru. KKIEG memuji dapat disemak pada contoh berikut:

G: *“Siapalagi yang mau bercerita ke depan?”*
M: *(Ada murid yang mau bererita ke depan)*
G: *“Sudah selesai?” “Bagus.Sudah bisa bercerita ke depan”*
“Sudah berani pakai alat peraga” KI20/PK5/LK3/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru memberikan pujian setelah beberapa murid mahu mencuba bercerita ke hadapan murid yang lain di dalam bilik darjah. Guru tidak menyebutkan kelebihan dan kekurangan gaya bercerita murid. Apa yang penting bagi guru ialah murid sudah mahu mencuba. Aspek yang dipuji bukanlah berkaitan dengan bahan (materi), tetapi dihalakan pada sikap murid itu sendiri, iaitu sikap berani.

KKIEG MEMUJI (SOPAN SANTUN)

KKIEG apabila memuji diwujudkan dengan dua cara, iaitu memuji dengan menyebutkan dengan jelas aspek yang dipuji dan memuji tanpa menyebutkan aspek yang dipuji daripada murid. Cara guru memuji ini disebut sebagai sekadar bersopan santun (berbasa basi).

G: *"Siapa yang bisa membetulkan apa yang ditulis temanmu di papan tulis?"*

M: *(Ada murid yang ke depan membetulkan)*

G: *"Ya, bagus sekali, silahkan duduk". KI23/PK3/LK2/P*

G: *"Lihat di cerita ini, apakah ada bentuk pantun?" "Ada yang lihat?"*

M: *(Ada murid yang menjawab)*

G: *"Bagus sekali anak ibuk" KI24/PK5/LK3/P*

Dapatan temu bual yang dijalankan kepada murid diketahui akibat yang terhasil daripada KKIEG ini. Apabila guru menggunakan bentuk KKIEG pujian basa basi murid merasa diperlakukan seperti kanak-kanak. Murid memberi gelaran atas cara memuji yang dilakukan guru ini sebagai gaya Pak Tino Sidin.

Beliau terkenal sebagai pengarah di stesen TV Indonesia dalam acara melukis khusus untuk kanak-kanak. Apabila masa untuk menunjukkan lukisan yang dikirim kanak-kanak daripada seluruh Indonesia kepada penonton, Pak Tinon Sidin selalu berkata; "Bagus...Bagus...Bagus". Tidak ada perkataan pujian lain selain perkataan pujian bagus yang diulang-ulangnya. Perkara ini dibuktikan pada temu bual terhadap murid berikut:

"Guru memuji seperti gaya Pak Tino Sidin. Tidak ada komentar, ulasan bahkan alasan yang diberikan guru. Ini seperti mengajar di Tandika"
M8/LK2/TB

KKIEG MENGECEM

Dapatan juga menunjukkan wujud dua pola ekspresif mengecam yang digunakan guru apabila berkomunikasi interpersonal dengan murid, iaitu pola kecam (membandingkan) dan kecam (tuduh). Pengaruh psikologis **yang diterima oleh** murid apabila guru menggunakan pola seperti ini ialah rasa malu, sakit hati, dan dendam.

"Bisa dengar dan lihat kan? Debat kelompok pertama dengan kelompok dua? Kelompok dua lebih hancur dari kelompok satu!" "Banyak mengambil dari buku saja!" KI25/PK4/LK2/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru mengecam penampilan murid yang sudah cuba mewujudkan debat (pertengkaran) di bilik darjah. Guru lebih banyak mencela kekurangan penampilan cara berdebat murid tersebut tanpa memberikan cara penyelesaiannya. Guru membuat penilaian dengan cara membandingkan dengan kelompok (murid) lain.

“Siapa yang salah? Pantas nilai kamu seperti itu. Nilai matematika baik. nilai BI dan kewarganagaraan jelek. Itu artinya kamu malas membaca. Apa sebabnya? Ya, karena kamu mau yang instant saja. KI28/PK4/LK2/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru marah kepada beberapa murid yang beberapa kali ditegur kerana suka membuat bising di dalam bilik darjah. Guru dengan gaya mengecam dan menuduh akan memarahi murid tersebut.

KKIEG MENYINDIR

Apabila menyindir murid semasa P&P, wujud enam pola ekspresif menyindir dilakukan guru, iaitu pola sindir (membandingkan), sindir (tanya soalan retorik), sindir (bercanda), sindir (memberi soalan), sindir (mengecam), dan sindir (menuduh). Tujuan guru menyindir murid semasa P&P adalah untuk pembentukan sikap disiplin belajar, pembentukan sikap bersih, dan pembentukan sikap belajar. Apabila guru menyindir perilaku murid, adakala guru akan menyebutkan secara jelas nama murid tersebut atau dengan tidak menyebutkan nama murid itu (guru menyembunyikannya).

G: *“Ada yang ingat tentang materi Menulis Laporan?*
M: *(Tidak ada murid yang menjawab soalan guru)*
G: *Ndak ada yang ingat? Kok kamu bisa naik ke kelas 8? Jadi ragu dengan kelas ini!” KI39/PK3/LK2/P*

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru marah kerana murid tidak boleh menjawab soalan bahan pelajaran yang sudah diterangkan. Guru menyindir murid di dalam bilik darjah itu dengan menyatakan keraguan dengan kemampuan murid di bilik unggul (kelas cemerlang/kelas pandai).

KKIEG MENGANCAM

Dapatan kajian menunjukkan terdapat lima pola ekspresif mengancam yang digunakan guru ketika berkomunikasi interpersonal dengan murid di dalam bilik darjah. Pola ekspresif mengancam yang digunakan guru selalu diikuti dengan akibat yang akan diterima murid. Maknanya, guru mengancam murid dengan menyebutkan akibat apabila murid tidak mengikuti perintah atau keinginan guru. Bentuk akibat yang wujud dalam ancaman guru ialah murid akan dimalukan, tidak diberi markah, diberi soalan untuk dijawab, disuruh mengulangi penjelasan guru, dan markah dikurangkan.

“Rafi, Aidil masih berbicara. Tolong bajunya rapikan. Dasi bajunya dipasang. Tolong ya. Kalau kamu tidak tertip nilainya nanti ibuk kurangi”.
KI46/PK5/LK3/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru menegur dengan menyebut nama murid yang masih berbual apabila guru sedang menerangkan bahan pelajaran. Kemudian guru juga menegur cara murid berpakaian dan meminta murid kemas berpakaian. Apabila murid tidak melaksanakan teguran guru, maka akibatnya markah murid akan dikurangkan.

“Yang lain dengarkan temannya berbicara di depan. Kalau ndak dengarkan nanti ibuk tanya” KI44/PK4/LK2/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru memerintahkan murid mendengarkan rakannya yang sedang berbicara di depan bilik darjah. Guru mengancam murid yang tidak mendengar rakannya berbicara akan diberi soalan.

KKIEG MENUDUH

Dapatan kajian menunjukkan terdapat dua pola menuduh ketika guru melakukan KIE dengan murid iaitu guru menuduh murid atau menuduh murid sambil menyindir. Apabila tuduhan ini tuturkan guru sudah memberi label kepada murid seperti peribut (suka membuat bising), pengecut, bersikap lancang dengan guru, dan tidak mahu berusaha. Perkataan-perkataan ini boleh tertanam di hati murid sehingga mempengaruhi hubungan serta persepsi murid mengenai guru.

Ini si Rama, Aldo, nanti ibuk ambil lagi kepalanya. Dengan ibuk saja kamu berani seperti itu apalagi dengan guru lain KI47/PK2/LK2/P

“Siapa yang bisa berbicara ke depan?” Siapa yang bisa? Siapa yang bisa mengulasnya ke depan? Tidak ada yang mau? Biasanya (kalian) peribut!” KI48/PK4/LK2/P

JADUAL 2. KKIEG Semasa P&P

Bil	Pola	Pemerhatian				
		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5
	Ekspresif Memuji-(alasan)					
1	Puji-(kualiti jawaban)	x	x	-	-	-
2	Puji-(keberanian)	-	-	-	x	-
	Ekspresif Memuji Basa Basi					
1	Puji-(sopan santun/basa basi)	-	-	x	-	x
	Ekspresif Mengecam					
1	Kecam-(membandingkan)	-	x	x	x	
2	Kecam-(menuduh)	-	x	-	x	-
	Ekspresif Menyindir					
1	Sindir-(membandingkan)	-	-	x	-	-
2	Sindir-(menanya soalan retorik)	-	x	x	-	-
3	Sindir-(bercanda)	-	x	-	-	-
4	Sindir-(memberi soalan)	-	x	-	-	-
5	Sindir-(mengecam)	-	-	x	-	-
6	Sindir-(menuduh)	-	-	x	-	-
	Ekspresif Mengancam					
1	Ancam-(dipermalukan)	-	-	-	x	-
2	Ancam-(tidak diberi markah)	-	-	-	-	x
3	Ancam-(diberi soalan untuk dijawab)	-	-	x	x	x

4	Ancam-(mengulang penjelasan guru)	-	-	x	-	-
5	Ancam-(markah dikurangkan)	-	-	x	-	x
Ekspresif Menuduh						
1	Tuduh	-	x	x	x	-

Persoalan Kajian 3: Bagaimanakah KKIEG ketika menutup P&P di dalam bilik darjah?

Apabila menutup proses P&P, wujud tiga bentuk KKIEG yang digunakan guru di dalam bilik darjah, iaitu (a) KKIEG mengecam, (b) KKIEG memuji, dan (c) KKIEG salam. Bentuk ekspresif mengecam digunakan apabila guru memberi komentar akhir atau membuat kesimpulan akhir daripada proses P&P.

Manakala bentuk ekspresif memuji juga digunakan guru apabila mahukan membuat penilaian akhir daripada tajuk pelajaran yang dijelaskan dalam P&P. Bentuk ekspresif salam digunakan guru apabila menutup P&P. Semua guru memberitahu bahawa mereka menggunakan ekspresif salam apabila mahu menutup P&P dengan murid.

KKIEG MENGECAM

“Sebelum kelompok 1 dan 3 berakhir, pada debat terakhir ini murid yang tidak aktif bercakap ialah Andi, Rio, Sandi” KI103/PK4/LK2/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Guru menyebutkan nama tiga orang murid yang tidak aktif berbincang semasa P&P. Matlamat guru menyebut ketiga-tiga nama murid tersebut adalah supaya murid berkenaan berasa malu dengan rakan-rakannya. Guru akan memberi markah berdasarkan kemampuan murid berbincang di dalam kelasnya. Murid yang kurang atau tidak aktif berbicara (berbincang) akan kurang memperoleh markah berbanding dengan rakan-rakannya yang aktif berbicara.

KKIEG MEMUJI

“Tadi ibuk berjanji akan memberi hadiah kepada yang terbaik hari ini. Yang terbaik hari ini adalah Fitria kerana dia sudah menggunakan alat peraga waktu berdogeng” KI104/PK5/LK3/P

KKIEG SALAM

“Baik ananda, kalau tidak ada pertanyaan, sampai di sini pertemuan kita hari ini” KI105/PK2/LK2/P

“Kerana bel berbunyi kita tutup dengan membaca Alhamdulillah KI107/PK3/LK2/P

Tujuan konteks dialog pemerhatian: Majoriti KIE dilakukan guru apabila mendengar tanda (lonceng berbunyi) mahu pulang atau masa P&P sudah tamat.

JADUAL 3. KKIEG Menutup P&P

Bil	Pola	Pemerhatian				
		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5
1	Mengecam	-	-	-	x	-
2	Puji (alasan)	-	-	-	-	x
3	Salam	x	x	x	-	x

PERBINCANGAN

Dapatan kajian KKIEG menunjukkan wujud pola tingkah laku guru apabila berkomunikasi dengan muridnya. Guru yang mahir melakukan KIE dapat dilihat pada tutur katanya seperti menghormati dan mengakui keberadaan (keupayaan) murid sebagai seorang individu yang mesti dihargai.

Hal ini selaras dengan kajian Azizi Hj. Yahaya, Sharifuddin Ismail, Amir Hamzah Abdul dan Halimah Ma'alip (2010) yang menyatakan bahawa kemampuan berkomunikasi interpersonal dapat dilihat melalui cara seseorang berinteraksi dengan guru atau murid. Perkara ini tergambar ketika guru memberikan salam dan memuji murid. Tingkah laku guru memberikan salam ketika memulakan P&P selari dengan pendapat Abdullah dan Ainon (2005) serta Abd. Rahim (1999). Mereka mengatakan bahawa dalam sesuatu sesi P&P, apabila salam atau ucap selamat dilafazkan, dengan sendirinya faktor yang menghalang interaksi guru dengan murid mula tersingkap dan seterusnya mencorak situasi hubungan guru dengan murid dalam proses P&P yang selanjutnya.

Pendapat ini disokong oleh Zamri, Norasmah dan Muhammed Sani (2008), Abizar (2008), Abdullah dan Ainon (2005), Deddy (2002) serta Abd. Rahim (1999). Menurut mereka, permulaan bagi sesuatu sesi P&P berlaku sebaik-baik sahaja guru mula melangkah masuk ke dalam bilik darjah. Mereka menyatakan murid-murid di dalam bilik darjah terus memberi perhatian dan mula membuat tanggapan yang tersendiri serta membina sikap tertentu terhadap guru melalui sifat dan perawakan zahir yang diperlihatkan.

Guru yang masuk ke dalam bilik darjah dengan penuh ceria dan senyum, dengan mudah mendapat respon positif daripada murid. Dengan senyuman, ketegangan dapat dikurangkan dan keresahan dapat diatasi, lebih-lebih lagi apabila disusuli dengan sapaan yang bermakna seperti salam atau ucap selamat.

Dapatan juga menunjukan apabila memulakan, semasa dan menutup P&P, guru melakukan KIE memuji murid. Tingkah laku ini patut dilakukan oleh guru. Tingkah laku guru yang positif ini menyamai pendapat Abdullah dan Ainon (2005), serta Adele dan Elaine (2008) yang menyatakan seseorang dapat menggambarkan sikap positif semasa berkomunikasi melalui dua cara. Pertama dengan menyertakan sikap positif melalui penggunaan perkataan positif.

Kedua, dengan memberi pujian dan pengiktirafan kepada orang yang berinteraksi. Memberi pujian adalah sejenis perbuatan mengiktiraf keupayaan atau pencapaian seseorang. Perbuatan memuji membuktikan seseorang itu mengiktiraf kehadiran dan kepentingan orang yang berkenaan. Dalam konteks P&P, perbuatan ini membuktikan murid diberi perhatian (diendahkan) dan guru akan sentiasa memujinya. Seseorang dapat menurut ego orang lain dengan dua cara. Pertama, dengan menggunakan perkataan dan

kedua melalui perbuatan. Kesimpulannya, guru berhasil menurut ego murid dengan perkataan pujian yang diberikan dan berhasil mengiktirafan kehadiran muridnya di dalam bilik darjah.

Semasa P&P wujud juga KIE memuji secara sopan santun (basa-basi). KI seperti ini tidak disyorkan dilakukan oleh guru. Kenyataan ini disokong DeVito (2009), Abdullah (2007), serta Fisher dan Adam (1977) yang menyatakan antara perkara yang perlu dielakkan apabila melakukan KIE ialah jangan ucapkan ungkapan yang sudah biasa diucapkan. Penggunaan ungkapan menunjukkan guru hanya berpura-pura sahaja dan tidak tahu apa yang diucapkan. Sebagai contoh, guru memuji perilaku murid, tetapi tidak menyebutkan dengan jelas dan tepat aspek perbuatan yang patut dipuji. Jadi, pujian yang sopan santun atau pujian yang tidak ikhlas ialah pujian yang diberikan tanpa alasan yang jelas dan diberikan di luar konteks yang ada. Pujian ini tidak berkesan sebagai ganjaran kepada murid. Hal ini menunjukkan guru belum mahir berkomunikasi interpersonal kerana matlamat penting KI adalah wujud perubahan tingkah laku (DeVito 2009; Wood 2009).

Apabila guru kerap melakukan pujian yang tidak ikhlas, ini boleh mendatangkan pengaruh yang tidak baik kepada murid. Murid merasa diperlakukan seperti kanak-kanak atau murid akan merasakan guru tidak jujur serta tidak terbuka. Sikap guru ini bertentangan dengan etika KI berkesan yang dikemukakan oleh Abd. Rahim (1999) seperti guru perlu bersikap jujur, memberi gambaran tepat, dan berkata benar. Sulaiman, Mohd Salleh dan Azlina (2002) menyenaraikan sembilan ciri komunikasi guru dan murid yang boleh menghasilkan pengajaran yang berkesan di mana salah satunya ialah guru perlu pandai menghargai dan memuji murid-muridnya, pertuturan dan tindakan guru harus mencerminkan perhatian guru dan kejujurannya.

Dapatan kajian menunjukkan guru melakukan KIE ekspresif mengecam pada masa memulakan, semasa dan menutup P&P. Terlihat juga KIEG mengancam serta menuduh yang dilakukan guru ketika P&P di dalam bilik darjah. Tingkah laku guru seperti ini bersifat tidak edukatif (mendidik) kerana guru tidak mempunyai perasaan positif terhadap murid, tidak menghormati murid, akan menjatuhkan estim diri murid, dan akhirnya akan mewujudkan krisis dan rasa benci murid kepada guru.

KIE seperti ini bertentangan dengan pendapat Gardner (1985) yang menyatakan antara keperluan dasar manusia, iaitu keperluan untuk dihargai. Maknanya, apabila KIE guru mewujudkan komunikasi mengecam, menuduh serta mengancam murid, maka guru sudah melakukan perbuatan tidak menghargai murid.

Apabila guru tidak berhati-hati memilih kata dan menyampaikannya kepada murid ketika melakukan KI maka boleh sahaja mesej guru tidak sampai kepada murid. Di dalam diri murid boleh sahaja wujud rasa kesal, marah, dan tersinggung apabila wujud perkataan tuduhan di sana. Seperti kutipan KI3/PK5/LK3/P terdapat perkataan guru '*jangan seenaknya*'. KI4/PK2/LK2/P wujud perkataan guru '*kamu sudah besar tapi tidak sadar juga dengan kebersihan*', KI5/PK1/LK1/P wujud perkataan guru '*ini bapak juga yang menghapus*'. Rasa negatif pada diri murid ini disebut gangguan komunikasi.

Semestinya guru bertindak menyelamatkan muka murid daripada rasa malu, marah dan benci terhadap perkataannya ketika melakukan KI. Keupayaan guru ini dinyatakan oleh Maimunah (2000), Hymes (1986), Brown dan Levinson (1978), serta Fisher dan Adam (1977) sebagai kesantunan positif. KI mempunyai nilai-nilai kesantunan positif akan berupaya untuk menunjukkan rasa solidariti (bersatu), keakraban,

dan mengurangi status. Kesantunan positif dan berkomunikasi interpersonal akan menyuruh orang lain untuk berbicara sopan, menghindari pembincaraan dan tingkah laku yang menyinggung perasaan orang lain

Dapatan kajian juga menunjukkan wujud KIE mengancam dan menyindir. Guru menggunakan berbagai bentuk ancaman kepada murid, iaitu ancaman murid akan dipermalukan, murid tidak diberi nilai, akan diberi soalan oleh guru, disuruh mengulang penjelasan guru, dan ancaman markah murid akan dikurangkan. Guru juga menggunakan KIE menuduh. Apabila tuduhan ini tuturkan guru sudah memberi label kepada murid seperti membuat bising (peribut), pengecut, bersikap lancang dengan guru, dan tidak mahu berusaha. Perkataan ini boleh tertanam di hati murid sehingga boleh mempengaruhi hubungan serta persepsi murid mengenai guru. Selaras dengan pendapat DeVito (2009), Wood (2009), dan Ruben (1984) yang menyatakan perilaku seseorang dalam KI amat bergantung pada persepsi interpersonal. Apabila diberitahu bahawa murid itu pengecut, nakal, dan membuat bising, maka guru boleh bertindak menuduh, berprasangka negatif pada murid yang kerap bertanya dan murid yang hiperaktif.

Guru boleh beranggapan nakal pada murid yang mempunyai perilaku berbeza dengan murid lain atau guru mempunyai persepsi murid yang duduk diam di dalam bilik darjah adalah seorang murid yang baik dan sopan. Apabila kedua belah pihak, guru dengan murid menanggapi lain, terjadilah kegagalan komunikasi. Kegagalan komunikasi ini dapat diperbaiki apabila keduanya menyadari bahawa persepsinya mungkin salah. KI akan menjadi lebih baik apabila seseorang mengetahui bahawa persepsi dapat bersifat subjektif dan cenderung keliru.

Kegagalan KI boleh dielakkan apabila seseorang mahu melakukan latihan asertif. Trisnaningtyas Esti dan Mohammad Nursalim (2010) berpendapat latihan asertif boleh menolong seseorang mengekspresikan diri secara terbuka tanpa menyakiti atau melanggar hak-hak orang lain.

KESIMPULAN

Wujud variasi dan gaya komunikasi interpersonal guru dengan murid di dalam bilik darjah apabila proses P&P. Dalam proses P&P wujud guru yang mahir dan belum mahir berkomunikasi interpersonal dengan murid. Kedua-dua ini membawa pengaruh kepada perubahan motivasi belajar dan sikap murid iaitu sikap hormat murid kepada guru serta penghargaan murid kepada ilmu pengetahuan itu sendiri.

Pujian sopan santun, ancaman dan kritikan bersifat tuduhan kepada murid boleh mendatangkan kesan negatif terhadap perkembangan emosi, psikologi dan motivasi murid. Guru yang menggunakan KIE seperti ini ketika proses P&P ialah guru yang tidak menggunakan pendekatan KIE yang penyayang. Tujuan KI supaya wujud hubungan yang bermakna antara guru dengan murid. Sikap guru yang tidak profesional boleh menghalang wujudnya pendidikan berkualiti, iaitu pendidikan yang membawa perubahan kepada arah yang lebih baik pada diri murid daripada aspek kognitif, psikomotor mahupun aspek afektif.

Pendekatan KIE yang penyayang ketika proses P&P di dalam bilik darjah menjadi penanda guru mampu melaksanakan tugas sebagai penyampai ilmu pengetahuan, sekaligus sebagai pembawa perubahan sikap dan nilai kepada diri murid.

RUJUKAN

- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (2005). *Kemahiran interpersonal untuk guru*. Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributor Sdn. Bhd.
- Abdullah Hassan. (2007). *Berdakwah dengan efektif*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing.
- Abizar. (2008). *Interaksi komunikasi dan pendidikan*. Padang: UNP Press.
- Abd. Rahim Abd. Rashid. (1999) *Profesionalisme motivasi pengurusan bilik darjah*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributor Sdn. Bhd.
- Adele Faber & Elaine Mazlish. (2008). *Berbicara agar anak mau mendengar & mendengar agar anak mau bicara*. Tangerang: PT. Buah Hati.
- Ashinida Aladdin. (2012). Analisis penggunaan strategi komunikasi dalam komunikasi lisan Bahasa Arab. *GEMA Online™ Journal of Language Studies*. Vol 12 (2), 645-666.
- Azizi Hj. Yahaya, Sharifuddin Ismail, Amir Hamzah Abdul & Halimah Ma'alip (2010). *Hubungan di antara konsep sendiri dengan kemahiran komunikasi terhadap pencapaian akademik pelajar di sekolah menengah di Johor Baharu*. Muat turun 10 April, 2012 dari http://www.ukm.my/jkom/journal/pdf_files/2010
- Brooks, W.D. & Emmert, P. (1980). *Interpersonal communication*. 2nd edition. Iowa: Wm. C. Brown Co. Publisher.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1978). Universal in language usage: Politeness phenomena. Dlm. Esther N. Goody. (Eds.). *Question and politeness strategies in social*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DePorter, B. *Quantum teaching*. Ary Nilandari (Terj.). Bandung: PT. Kaifa.
- DeVito, J.A. 2009. *The interpersonal communication book*. 12th edition. Hunter College of The City.
- Deddy Mulyana. (2000). *Ilmu interaksi komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Flanders, N.A. (1970). *Analyzing teacher behaviour*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fisher, B.A. & Adams, K.L. (1977). *Interpersonal communication: Pragmatics of human relationship*. 2nd edition. New York: McGraw-Hill.
- Gardner, E. (1985). *Social, psychology in second language learning*. London: Edward Arnor.
- Giblin, L. (2003). *The art of dealing with people*. Paulus Herlambang. (Terj.). Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasyim Fauzy Yaacob. (2001). *Komunikasi antara manusia*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Hymes, D.(1986). Sociolinguistics and the ethnography of speaking. Dlm. Hodge, B. (Eds.). *Reading in language and communication for teacher*. Melbourne: Longman Cheshire.
- Leech, G.N. (1983). *Pragmatics*. London: Longman.
- Maimunah Osman. (2000). *Komunikasi berkesan-perhubungan interpersonal*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).
- Ruben, B.D. (1984). *Communication and human behavior*. Boston: Macmillan Publishing Company.

- Shramm, W. (1973). *Men, messages, and media: A look at human communication*. New York: Harper & Row Publishers.
- Sulaiman Md. Yassin, Mohd. Salleh Lebar & Azlina Abu Bakar. (Pnyt.). (2002). *Komunikasi dalam pengajaran dan kepemimpinan pendidikan*. Shah Alam: Karisma Publication.
- Tan Kim Hua, Nor Fariza Mohd Nor & Mohd Nayef Jaradat. (2012). Communication strategies among EFL students: An examination of frequency of use and types of strategies used. *GEMA Online™ Journal of Language Studies*. Vol 12(3), 831-848.
- Trisnaningtyas Esti & Mohammad Nursalim. (2010). *Penerapan latihan asertif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal siswa*. Muat turun 15 April, 2012 dari <http://ppb.jurnal.unesa.ac.id/73-404/>
- Wood, J.T. (2009). *Interpersonal communication everyday encaounters*. 6th edition. Boston: Lyn Uhl.
- Yule, G. (1998). *Pragmatics*. New York: Oxford University Press.
- Zamri Mahamod, Norasmah Othman & Mohammed Sani. (2008). *Profesionalisme guru novis: Model latihan*. Edisi kedua. Bangi: Penerbit Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

PENULIS

Syofia Ulfah: calon Ph.D di Fakulti Pendidikan, UKM. Pensyarah di IAIN Imam Bonjol Padang, Indonesia.

Zamri Mahamod (Ph.D): Prof. Madya di Fakulti Pendidikan UKM. Bidang kepakaran adalah Pendidikan Bahasa Melayu dan Strategi Pembelajaran Bahasa.

Jamaludin Badusah (Ph.D): Pensyarah senior di Fakulti Pendidikan UKM. Bidang kepakaran adalah Computer and Language Learning.